

110年7月份1999焦點數據

最後更新 2021/8/4

項次	項目	本月數據	上月數據	去年同期	本年 累計平均	去年平均
一	人力情形					
(一)	員工人數(人)	68	68	67	68	67
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	0.00%	1.05%	1.38%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	98.63%	99.10%	99.24%	98.94%	98.91%
(二)	派工結案滿意度(%)	79.55%	84.31%	85.80%	83.06%	87.13%
三	*接聽率(%)	85.44%	83.73%	96.42%	89.16%	94.72%
四	平均通話時間(分 秒)	3'12"	3'10"	2'42"	2'57"	2'46"
五	平均等待時間(秒)	38"	44"	8"	26"	11"
六	話務量	82,984	86,567	59,619	71,008	57,269
(一)	文字應答	2,087	2,075	943	1,417	1,031
(二)	電話	80,897	84,492	58,676	69,591	56,238
	1.諮詢	20,424 25.25%	21,329 25.24%	18,439 31.43%	19,236 27.64%	17,530 31.17%
	2.通報派工	5,270 6.51%	5,310 6.28%	5,252 8.95%	5,274 7.58%	5,111 9.09%
	3.陳情申訴	9,202 11.37%	8,652 10.24%	8,677 14.79%	9,350 13.44%	8,539 15.18%
	4.活動查詢	11,399 14.09%	13,573 16.06%	1,818 3.10%	4,971 7.14%	1,480 2.63%
	5.電話轉接	3,585 4.43%	3,055 3.62%	3,316 5.65%	3,192 4.59%	3,188 5.67%
	6.派工案件處理回報	8,949 11.06%	9,051 10.71%	9,879 16.84%	9,295 13.36%	9,133 16.24%
	7.其它	22,068 27.28%	23,522 27.84%	11,295 19.25%	18,272 26.26%	11,256 20.01%

註：計算本年度累計平均因四捨五入之故，電話量與各細項合計略有不同。
接聽率=接聽電話量/總進線量。